

Prava i obaveze potrošača

Potrošač ima pravo da kod prodaje robe na daljinu, vrši kupovinu robe da bi zadovoljio osnovne potrebe, ima pravo na bezbednost; pravo na pravnu sigurnost i zaštitu, pravo na obaveštenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe; pravo na informisanost u okviru obaveze i mogućnosti prodavca da mu pruži informaciju o vrsti robe koju prodaje, osnovnim osobinama robe, pravo na izbor pri kupovini, pravo na reklamaciju, na način regulisan ovim pravilnikom i zakonskim propisima.

Potrošač ima pravo na reklamaciju na način regulisan odredbama ovog Pravilnika u skladu sa zakonskim propisima.

Da bi ostvario pravo na reklamaciju potrošač je obavezan da dostavi račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini.

Potrošač nema pravo na reklamaciju ako se utvrdi da su nedostaci nastali njegovom krivicom ili ako nema dokaz (račun, garanciju, izjavu o saobraznosti, upisan serijski broj na garanciji ako postoji mesto za to) da je proizvod kupljen na sajtovima gore navedenim.

Potrošač ima pravo da od trgovca dobije tačne, potpune i jasne informacije o osnovnim obeležjima robe, poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona, prodajnoj ceni, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu nesaobraznosti robe, kao i sva druga obaveštenja u skladu sa članom 13 Zakona o zaštiti potrošača i propisima koji uređuju trgovinu.

Obaveza trgovca je da potrošaču za kupljenu robu izda račun sa svim propisanim elementima.

Saobraznost / Garancije / Reklamacije

Zim Commerce doo Subotica je u obavezi da pri isporuci dostavi fiskalni račun, obrazac o saobraznosti - ukoliko je potrebno, ili garantni list za proizvode za koje je to zakonom predviđeno.

Da bi se ostvarilo pravo na garanciju neophodno je pri predaji artikala na servis, uz neispravan artikal priložiti svu dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, original garantni list I original ili kopiju fiskalnog računa kojim se potvrđuje kupovina. Uz to je poželjno navesti detaljan opis kvara kako bi se olakšala provera neispravnosti od strane ovlašćenih servisera proizvođača. Opis kvara, serijski broj, naziv artikla, proizvođač artikla, oznaka modela itd. unose se u za to predviđen obrazac o prijemu na servis. Zim Commerce doo Subotica se obavezuje da Vam obezbedi ovaj obrazac i popuni isti prilikom prijema artikla na servis. Jedan primerak reversa zadržavamo mi a drugi zadržava kupac prilikom predaje proizvoda na servis. Kupac je dužan da prilikom preuzimanja proizvoda sa reklamacije donese i preda obrazac našem odgovornom licu u maloprodajnom objektu, u suprotnom **KUPAC NEĆE MOĆI DA PREUZME PROIZVOD SA SERVISA.**

Zamena delova pre provere dokumentacije i navedenih nedostataka nije moguća.

Proizvodi koji se šalju na servis poštom ili paketnom distribucijom moraju biti propisno zapakovani u kartonsku ambalažu. Svi proizvodi koji su na ovaj način nama dostavljeni, a koji nisu propisno zapakovani ili oni kod kojih je došlo do vidljivih mehaničkih oštećenja kako ambalaže tako i samog proizvoda u toku transporta neće biti preuzeti od strane Zim Commerce doo Subotica već će biti vraćene pošiljaocu o njegovom trošku uz momentalnu najavu onoga sto se dogodilo. Zim Commerce doo Subotica ne preuzima nikakvu odgovornost za sva eventualna oštećenja proizvoda I ambaže koji nastanu u toku transporta na ili sa adrese kupca.

Garancija ne pokriva nedostatke, oštećenja i kvarove nastale nepravilnim i nestručnim rukovanjem proizvodom.

U nepravilno rukovanje su uključeni i propusti poput spajanja uređaja na izvore energije koji nisu propisani uputstvom za rukovanje kao i korišćenje uređaja u nepredviđenim uslovima i prostorima.

Pravo na garanciju kupac gubi i u slučaju neovlašćenog popravljanja uređaja kao i popravljanjem od strane trećeg lica koje nije ovlašćeno od strane proizvođača.

Zim Commerce doo Subotica ne preuzima nikakvu odgovornost za podatke na računaru, hard disku ili bilo kom drugom uređaju koji služi za smeštanje podataka.

Zim Commerce doo Subotica ne vrši instalaciju i montažu robe na adresi kupca i samim tim ne snosi nikakvu odgovornost za nesaobraznost robe koja je nastala zbog nepravilne instalacije ili montaže.

Otklanjanje nesaobraznosti posle isteka zakonskog roka

Posle isteka zakonskog roka saobraznosti robe (2 godine), potrošač je sam odgovoran za slanje robe na servis. U tom slučaju samo on snosi troškove slanja i primanja robe i troškove popravke.

Zim Commerce doo Subotica će rado izaći u susret potrošačima i pomoći im oko informacija o dostupnim servisima posle isteka zakonskog perioda saobraznosti.

Reklamacija

1) Ako imate proizvod koji želite da reklamirate:

- Ako ste proizvod poručili putem naše internet prodavnice i dobili posredstvom brze pošte - reklamaciju izjavljujete putem mejla admin@zimcommerce.com, ili pozivom na broj 024/577-566.

- Ako ste proizvod preuzeli u radnji, potrebno je reklamaciju izjaviti u radnji u kojoj ste uređaj kupili.

Kupac pri izjavljivanju reklamacije treba da ostavi podatke potrebne da ga prodavac kontaktira, nakon odluke o rešenju reklamacije.

Ukoliko je potrošač za kupljeni proizvod dobio garanciju i ako se reklamacija izjavljuje nakon proteka 2 godine od dana kupovine, potrošač je dužan da reklamaciju izjavi davaocu garancije.

2) Potrošač može da ostvari svoja prava po osnovu saobraznosti u roku od 2 godine od dana kupovine robe koja podleže saobraznosti.

3) Validni rokovi:

- 8 dana je rok u kome prodavac mora da odgovori na reklamaciju.

- 30 dana je rok za rešavanje reklamacije.

4) Zim Commerce doo Subotica kao odgovoran prodavac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine od dana podnošenja.

Kao prodavac dužni smo da kupcu izdamo pismenu potvrdu, ili elektronski potvrdimo prijem reklamacije, odnosno saopštimo da je njegova reklamacija zavedena u evidenciji primljenih reklamacija.

U slučaju da se odbije reklamacija:

- prodavac je dužan da pruži odgovarajuće obaveštenje potrošaču u slučaju odbijanja reklamacije

(obrazloženje prodavca u slučaju neprihvatanja reklamacije)

- dužan je da potrošača sveobuhvatno obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem, kao i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Proizvod je potrebno doneti/poslati na adresu sa koje je poslat. Da bi se pokrenuo bilo koji postupak povraćaja novca, ili zamene, kupac treba da dostavi kupljeni proizvod na adresu sa koje je proizvod poslat. Ukoliko je proizvod preuzet u radnji, u istu radnju treba i da se vrati. Ukoliko je proizvod poslat

brzom poštom kupcu, kupac treba da pošalje brzom poštom proizvod o svom trošku na adresu sa koje je proizvod dobio.

Da bi se ostvarilo pravo na garanciju neophodno je pri predaji artikala na servis, uz neispravan artikal priložiti svu dokumentaciju koja dolazi uz proizvod, original garantni list i original ili kopiju fiskalnog računa kojim se potvrđuje kupovina.